RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
CHAUDIÈRE-
APPALACHES

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTION DANS LES RÉSIDENCES PRIVÉES

Régie régionale de la santé et des services sociaux de
Chaudière-Appalaches

Adopté par le conseil d'administration
Le 17 décembre 2003

106-02152/

© Régie régionale de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2003.

Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source.

ISBN : 2-89548-169-5

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2003
Bibliothèque nationale du Québec, 2003

Publié par : Secrétariat général et Direction des ressources humaines

Table des matières

CONTEXTE 2

OBJET DU PROTOCOLE 3

CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION 3

RÔLES ET RESPONSABILITÉS 4

1. Réception de la demande 4
2. Traitement de la demande (collecte de données) et analyse 5
3. Rencontre avec le propriétaire et décision sur l'application des mesures 7

3.1 Situation donnant lieu au recours de l'article 489 8

4. Soutien et suivi de l'application des mesures 8
5. Trajectoire d'une demande d'intervention 9

ANNEXE 1 : ASSISES LÉGALES

Droits des usagers au regard des services offerts 13

Obligation des résidences privées 13

Conditions relatives au permis 14

Condiitons relatives à l'agrément 14

Conditions relatives à l'inspection 14

Conditions relatives au pouvoir de relocalisation 15

Conditions relatives au Registre des résidences privées pour personnes âgées avec services 15

Loi sur l'aménagement et l'urbanisme 16

ANNEXE 2 : ORGANISMES POUVANT INTERVENIR QUANT AU CONTRÔLE DE LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS DANS LES RÉSIDENCES PRIVÉES D'HÉBERGEMENT

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse 19

Curateur public 19

La protectrice des usagers 19

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation 19

Municipalités 19

Régie du bâtiment 20

Régie du logement 21

ANNEXE 3 : DEMANDE D'INTERVENTION DANS UNE RESSOURCE PRIVÉE 25

Ce protocole s'inspire étroitement, dans son contenu et dans sa forme, de la procédure publiée par la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec en mars 2001 et portant sur le même sujet.

CONTEXTE

On retrouve, dans le réseau des services de santé et des services sociaux, des ressources appelées « ressources intermédiaires » et « ressources de type familial » (résidences d'accueil, CHSLD) qui dispensent des services d'hébergement, notamment aux personnes âgées. Si les services offerts par ces ressources sont considérés inadéquats soit par le résident ou son représentant, sa famille ou ses proches, ces derniers peuvent porter plainte à l'établissement de la santé et des services sociaux, gestionnaire de ces ressources, et ce, conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2, article 60, 1er juin 2003). Toutefois, plusieurs personnes âgées choisissent de demeurer dans une résidence privée, laquelle est considérée comme leur résidence personnelle. Selon les articles 346.0.1 et 346.0.2 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et l'article 118.1 de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, la notion de résidence privée est définie comme suit :

« Une résidence privée pour personnes âgées est un immeuble d'habitation collective où sont offerts, contre le paiement d'un loyer, des chambres ou des logements destinés à des personnes âgées et une gamme plus ou moins étendue de services, principalement reliés à la sécurité et à l'aide à la vie domestique ou à la vie sociale, à l'exception d'une installation maintenue par un établissement et d'un immeuble ou d'un local d'habitation où sont offerts les services d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ».

Ainsi, ces résidences offrent de l'hébergement ainsi que différents services pouvant varier selon les milieux : repas, surveillance, animation, assistance et soutien. De plus, en conformité avec leur mission, les CLSC offrent des services à cette clientèle dans leur milieu de vie.

La personne propriétaire de la ressource privée est la première responsable de la qualité des services qu'elle offre. Par ailleurs, il appartient à toutes les personnes qui ont à y effectuer des visites, d'exercer une vigilance afin de dépister des cas d'abus, de violence, de négligence ou encore, la présence de personnes en lourde perte d'autonomie. Certains organismes peuvent intervenir quant au contrôle de la qualité des services offerts dans ces résidences privées. Le mandat et la mission de ces organismes sont brièvement décrits à l'annexe 2.

En octobre 2003, la région de la Chaudière-Appalaches comptait 5 059 personnes vivant dans les 243 ressources résidentielles privées répertoriées dans le registre du Ministère. Les CLSC et la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches reçoivent régulièrement des appels de personnes qui résident dans ce type de résidence ou de leurs proches pour signaler des situations jugées inappropriées.

OBJET DU PROTOCOLE

Le présent protocole vise à préciser les rôles et les responsabilités de la Régie régionale de Chaudière-Appalaches et des CLSC de la région dans le cadre du traitement des demandes d'intervention dans les résidences privées.

Ce protocole trouve ses assises légales dans l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2) notamment au chapitre du droit des usagers au regard des services offerts, de l'obligation des résidences privées, des conditions relatives à la demande d'émission d'un permis, des conditions relatives à l'inspection, etc. À cet égard, l'annexe 1 « Assises légales » présente en détail les articles de la Loi en référence au présent protocole.

CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION

1. Introduction

Les propriétaires de résidences privées sont devenus, au fil des ans, des partenaires pour le réseau de la santé et des services sociaux. Incidemment, leur collaboration doit être assurée dans les échanges, le cas échéant. En tant que partenaires, ils doivent être associés aux décisions qui sont prises concernant des personnes qui habitent dans ces résidences. Ainsi, lorsqu'une intervention est requise auprès de leur clientèle, ces propriétaires et leurs employés sont en droit de s'attendre à ce qu'un soutien leur soit apporté en vue d'améliorer les services et les soins offerts sur place à leurs résidents.

2. Provenance de la demande

- Résident concerné.
- Famille ou proches de la personne.
- Personne qui travaille ou travaillait dans la résidence.
- Personnel du réseau de la santé et des services sociaux.
- Autres.

*** *Une demande anonyme d'intervention est en principe irrecevable. Néanmoins, il y a lieu d'agir avec discernement.*

3. Nature des demandes d'intervention

Il peut y avoir deux types de demande d'intervention :

- de portée individuelle concernant un usager personnellement;
- de portée générale concernant le milieu de vie lui-même.

Les allégations qui donnent lieu à une intervention peuvent porter notamment sur les aspects suivants :

- milieu de vie inadéquat : des lieux insalubres, une nourriture pauvre en quantité et en qualité, une organisation physique mal adaptée, des mesures de sécurité déficientes, etc.;
- capacité du milieu à répondre aux besoins de la personne : une inadéquation entre le requis de soins et services et la capacité de la ressource à y répondre, mode de vie non adéquat, etc.;
- relations humaines de piètre qualité : des communications difficiles avec le propriétaire, le personnel; peu ou pas d'écoute aux demandes répétées de la part des résidents ou de leurs familles, etc.;
- abus et négligence de tous genres : une insuffisance de soins et de services sur le plan des besoins fondamentaux tels l'hygiène et l'alimentation, la violence psychologique (harcèlement, intimidation), la violence physique (agression, abus sexuel, séquestration), l'utilisation de contrainte physique ou chimique, l'exploitation financière, la négligence totale relativement aux soins de santé requis, la négligence reliée à la présence d'une clientèle en trop lourde perte d'autonomie;
- restriction des droits et libertés : interdiction de communiquer par téléphone, de recevoir de la visite, de sortir, règles de vie qui limitent les activités et la socialisation normale, pression exercée sur la personne pour empêcher sa relocalisation ou de consulter un autre médecin, etc.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

1. Réception de la demande

Indépendamment de sa provenance, la demande d'intervention peut être reçue par la Régie régionale de Chaudière-Appalaches ou par le CLSC du territoire concerné. Il revient

au CLSC d'effectuer la collecte des données de base sur le formulaire de demande d'intervention (annexe 3).

Si la demande est adressée directement au CLSC, ce dernier doit acheminer le formulaire de demande d'intervention dûment rempli à la Régie régionale laquelle, en partenariat avec le CLSC (personne responsable du programme de Soutien à domicile), aura pour responsabilité d'évaluer sommairement la situation.

Si la demande est adressée directement à la Régie régionale, celle-ci informe le CLSC de toutes les plaintes qu'elle reçoit en provenance du territoire de ce dernier, et ce, même s'il n'y a pas toujours matière à intervenir. À la Régie régionale, c'est le commissaire à la qualité des soins ou son délégué qui est responsable de l'application du présent protocole.

2. Traitement de la demande (collecte de données) et analyse

La Régie régionale agit comme première responsable du traitement des demandes d'intervention et, à ce titre, coordonne la contribution des divers intervenants qu'elle interpelle.

Elle peut, en outre, en référer au CLSC du territoire de même qu'aux différents organismes suivants afin qu'ils effectuent une démarche dans le cadre de leur champ d'activité respectif : la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, les municipalités, la Régie du bâtiment du Québec et la Régie du logement.

S'il s'agit d'une demande d'intervention où un ou des usagers sous la tutelle du Curateur public est ou sont en cause, la Régie régionale avise le Curateur public de la démarche en cours et effectue le suivi auprès de ce dernier.

Lorsque la situation est reliée au fait qu'une personne vivant en résidence privée d'hébergement ne reçoit pas les services de santé ou les services sociaux ou les deux à la fois, requis par sa condition, la Régie régionale fait appel à la collaboration des établissements du réseau.

A) Demande de portée individuelle

Que le résident soit un usager connu ou non des services de soutien à domicile, la Régie régionale fait appel à la collaboration du CLSC du territoire qui procédera à la collecte des données selon le processus suivant :

- vérification des faits ou gestes présentés pour corroboration ou non auprès du réseau des personnes vivant dans cette ressource ou dans leur entourage (personne, parents, amis, personnes significatives);
- vérification des faits ou gestes présentés pour corroboration ou non auprès du personnel du CLSC qui intervient dans cette ressource, si tel est le cas (infirmière, auxiliaire familiale, ergothérapeute, nutritionniste, intervenant social, etc.);
- vérification des faits ou gestes présentés pour corroboration ou non auprès des usagers de cette ressource qui sont suivis ou non par le personnel du CLSC;
- vérification des faits ou gestes présentés pour corroboration ou non auprès de toutes autres sources jugées pertinentes;
- vérification d'informations sur la qualification ou non de cette ressource auprès de la FADOQ – régions de Québec et Chaudière-Appalaches.

Le CLSC transmet à la Régie régionale le résultat de la collecte de données avec l'analyse de la situation et les recommandations sur les mesures à prendre qui apparaissent les plus appropriées dans les circonstances (annexe 3). Suivant cette étape et s'ils ne sont pas déjà intervenus, d'autres partenaires pourraient être interpellés si la situation l'exige (policiers, médecins, curateur, inspecteurs municipaux, etc.).La Régie régionale apprécie les faits et décide ou non de la pertinence d'une intervention.

Cette démarche s'effectue dans le **respect et la confidentialité**, entre autres, de l'identité du signalant et dans le **respect de la réputation des personnes** en cause (propriétaire ou employés).

B) Demande de portée générale

La Régie régionale effectue la collecte de données. Toutefois, la personne affectée à cette tâche peut provenir du CLSC du territoire d'où origine la demande d'intervention ou d'ailleurs, ou encore de la Régie régionale elle-même. La personne responsable de la collecte des données communique avec le propriétaire de la résidence pour situer le contexte et s'assurer de sa collaboration.

C) Délais de la demande

Conformément aux exigences ministérielles, les délais de traitement des demandes sont les suivants :

- De façon non équivoque, si la vie d'une personne est en danger (dénutrition totale, hypoglycémie, etc.), l'intervention des mandataires du réseau et autres personnes concernées, s'il y a lieu, doit être **immédiate**, c'est-à-dire, traitée dans les 24 heures ouvrables à compter de la réception de la demande;

- un délai maximal de **14 jours** est accordé pour déterminer la recevabilité de la demande d'intervention à compter de la date de réception. Si la demande n'est pas retenue, le demandeur est immédiatement informé, par écrit, qu'il n'y aura pas de suite;

- Si la demande d'intervention est jugée recevable, le délai maximal pour mener le processus à son terme est d'un total de **60 jours**, à compter de la réception de la demande.

3. Rencontre avec le propriétaire et décision sur l'application des mesures

À la suite de la collecte complète des données, la Régie régionale décidera, sous réserve des résultats obtenus aux points (A) et (B) ci-dessus et s'il y a lieu, de l'inspection prévue à l'article 489, des modalités de mise en application des mesures, en collaboration avec les intervenants ou partenaires impliqués dans le cheminement de la demande d'intervention. Lorsque la collecte de données (effectuée par un CLSC ou la Régie régionale) requiert une intervention, la personne responsable à la Régie régionale doit rechercher la participation volontaire du propriétaire à l'amélioration de la situation. Cette étape s'effectue selon les modalités suivantes :

- prévoir ou solliciter une rencontre avec le propriétaire de la résidence pour lui faire part des faits recueillis, recevoir sa version des faits et convenir avec lui des moyens à prendre pour améliorer ou corriger la situation en présence des intervenants ou partenaires impliqués;

- informer le propriétaire des mesures qui pourraient être prises si la situation persistait;

- s'assurer de la participation du comité aviseur régional Chaudière-Appalaches de la FADOQ–Mouvement des aînés du Québec, le cas échéant, si la résidence est inscrite au Programme ROSE D'OR.

Par contre, s'il est impossible d'obtenir la collaboration du propriétaire à cette étape, une décision devra être prise en regard de la mise en œuvre d'un plan de correction par la Régie régionale. Les établissements concernés pourraient être mis à contribution.

3.1. Situation donnant lieu au recours de l'article 489

Dans la mesure où après avoir interpellé le responsable d'une ressource privée, il y a refus de coopération et de collaboration à corriger la situation, la Régie régionale interpelle le Ministre aux fins de requérir l'application des article 489 et 489.1 entourant l'inspection de ladite ressource.

À cette fin, la Régie régionale requiert d'un ou plusieurs CLSC les ressources professionnelles appropriées (infirmières, travailleurs sociaux et autres professionnel(le)s) pour l'assister dans cette démarche d'inspection.

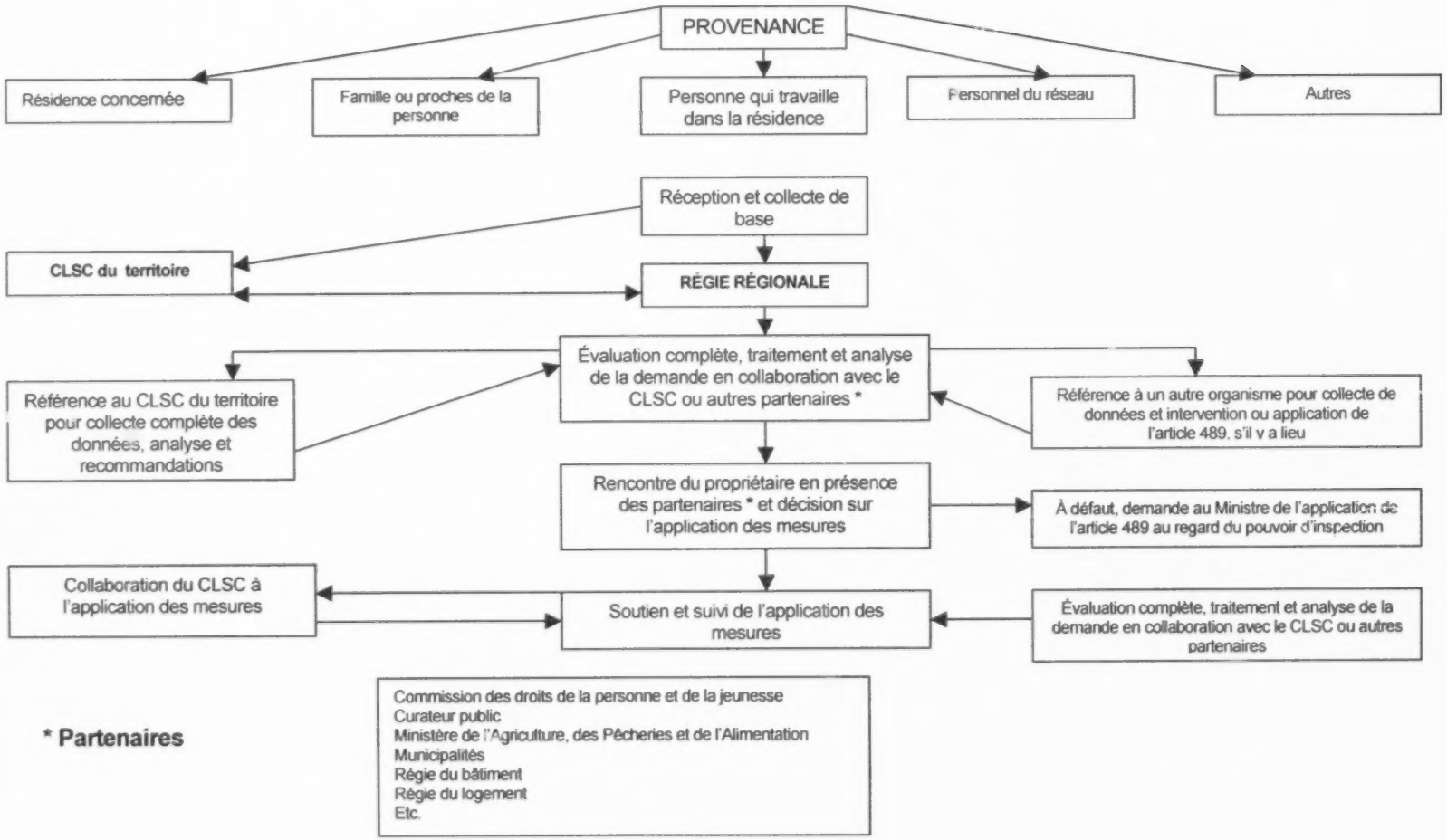
C'est le commissaire régional à la qualité des services qui est responsable de la mise en application de cette démarche. De plus, le commissaire fait rapport au Ministre des conclusions des interventions en vertu de l'article 489.

4. Soutien et suivi de l'application des mesures

Dans tous les cas, la Régie régionale s'assure du suivi des mesures qui sont prises pour redresser la situation. Le CLSC concerné rend compte de l'évolution de la situation auprès de la personne responsable à la Régie régionale et lui signifie clairement l'atteinte ou non des résultats.

Pour les demandes qui conduisent à une intervention urgente, telle une relocalisation des résidents, la Régie régionale veille à son bon déroulement.

Trajectoire d'une demande d'intervention



ANNEXE 1

Assises légales

LA LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX (L.R.Q., S-4.2)

Droit des usagers au regard des services offerts :

Article 3 *« Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources ».*

Article 5 *« Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée ».*

Article 7 *« Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir les soins que requiert son état. Il incombe à tout établissement, lorsqu'une demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins ».*

Article 9 *« Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitement ou de toute autre intervention ».*

Obligation des résidences privées :

Article 437 *« Nul ne peut exercer des activités propres à la mission d'un centre local de services communautaires, d'un centre hospitalier, d'un centre de protection de l'enfance et de la jeunesse, d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée ou d'un centre de réadaptation s'il n'est titulaire d'un permis délivré par le ministre ». « Nul ne peut laisser croire, de quelque façon que ce soit, qu'il est autorisé à exercer les activités propres à la mission d'un centre mentionné au premier alinéa s'il n'est titulaire d'un permis délivré par le ministre ».*

Conditions relatives à la demande d'émission d'un permis :

Article 441 *« La personne qui sollicite un permis doit transmettre sa demande à la Régie régionale conformément au règlement. Elle doit posséder les qualités, remplir les conditions et fournir les renseignements et documents prescrits par règlement. La Régie régionale, après approbation, transmet la demande au ministre qui délivre le permis, s'il estime que l'intérêt public le justifie ».*

Conditions relatives à l'agrément :

Article 454 *« Afin de permettre à des personnes en perte d'autonomie de recevoir les différents services de santé ou services sociaux, la Régie régionale peut attribuer à une personne qui exploite une résidence privée d'hébergement ou à un établissement privé non conventionné qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée, une allocation financière pouvant varier suivant la nature des services offerts ».*

Article 456 *« Est admissible à l'agrément toute personne qui satisfait aux exigences déterminées par le ministre et qui en fait la demande sur la formule que ce dernier lui fournit ».*

Conditions relatives à l'inspection:

Article 489 *« Une personne autorisée, par écrit, par le ministre à faire une inspection peut, à tout moment raisonnable, pénétrer dans tout lieu où elle a raison de croire que des opérations ou des activités pour lesquelles un permis est exigé en vertu de la présente loi sont exercées, de même que dans toute installation maintenue par un établissement afin de constater si la présente loi et les règlements sont respectés ».*

Cette personne peut, lors d'une inspection :

1. examiner et tirer copie de tout document relatif aux activités exercées dans ce lieu ou cette installation;

2. exiger tout renseignement relatif à l'application de la présente loi ainsi que la production de tout document s'y rapportant.

Toute personne qui a la garde, la possession ou le contrôle de tels documents doit, sur demande, en donner communication à la personne qui procède à l'inspection.

Une personne qui procède à une inspection doit, si elle en est requis, exhiber un certificat signé par le ministre attestant sa qualité.

Article 489.1 *« Le ministre peut déléguer, à chaque Régie régionale, les pouvoirs qu'il exerce en application de la présente section ».*

Conditions relatives au pouvoir de relocalisation :

Article 452 *« Lorsque, dans une installation, sont exercées sans permis des activités pour lesquelles un permis est exigé en vertu de l'article 437, le ministre peut, après avoir consulté la Régie régionale concernée, procéder à l'évacuation et à la relocalisation des personnes hébergées, le cas échéant. Le ministre doit, avant de procéder ainsi, signifier sa décision motivée à la personne qui maintient cette installation. Dès la réception de la décision du ministre, cette personne ne doit pas permettre, sauf en cas d'urgence médicale ou avec l'autorisation écrite du ministre, le déplacement des personnes hébergées dans cette installation et dont les noms apparaissent en annexe de la décision motivée du ministre ».*

Article 453.1 *« Le ministre peut déléguer à chaque Régie régionale les pouvoirs qu'il peut exercer en application de la présente section ».*

Conditions relatives au Registre des résidences privées pour personnes âgées avec services:

Article 346.0.1 *« Afin d'identifier les ressources en hébergement des personnes âgées de son territoire, une Régie régionale doit constituer et tenir à jour un registre des résidences pour personnes âgées (…) ».*

Article 346.0.2 *« La personne responsable d'une résidence pour personnes âgées doit, la première fois qu'elle accueille un résident et le 1er avril de chaque année par la suite, produire auprès de la Régie régionale, une déclaration contenant les renseignements prévus au dernier alinéa de l'article 346.0.1 ».*

LOI SUR L'AMÉNAGEMENT ET L'URBANISME :

Article 118.1 *« Le règlement de construction peut, à l'égard d'une résidence pour personnes âgées, prévoir des normes particulières de construction et des règles particulières relatives à l'aménagement de l'immeuble et aux éléments et accessoires qui doivent y être intégrés afin d'assurer aux résidents les services appropriés à leur condition ».*

Article 120.0.1 *« Outre les conditions prévues à l'article 120, le fonctionnaire désigné (...) doit également, préalablement à la délivrance d'un permis de construction, recevoir de la part du demandeur une déclaration écrite établissant si le permis demandé concerne ou non un immeuble destiné à être utilisé comme résidence pour personnes âgées telle que définie à l'article 118.1. Le 1er avril de chaque année, il transmet, à la Régie régionale de la santé et des services sociaux dont le territoire comprend celui de la municipalité, les déclarations reçues, dans les douze mois précédents, selon lesquelles le permis demandé concerne un immeuble destiné à être utilisé comme résidence pour personnes âgées ».*

Note : La déclaration écrite que doit acheminer le demandeur d'une délivrance de permis de construction correspond à celle contenue au Registre des résidences pour personnes âgées avec services et vise à informer la Régie régionale de l'ouverture prochaine d'une résidence privée.

ANNEXE 2

Organismes pouvant intervenir quant au contrôle de la qualité des services offerts dans les résidences privées

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

La Commission des droits de la personne et de la jeunesse assure le respect des droits de la personne âgée hébergée et détient le pouvoir d'enquête et d'intervention, et ce, même sans l'accord de la victime, s'il y a lieu. À l'exception des services policiers, seule la commission est explicitement mandatée pour intervenir en cas d'abus ou de violence.

L'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne énonce que « *toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation* ». Pour qu'il y ait exploitation interdite par la charte, il faut que la personne soit âgée ou handicapée et qu'elle subisse un préjudice moral ou matériel de la part d'une autre personne ou d'un organisme ou que l'âge avancé ou le handicap affecte la personne au plan physique, mental ou psychologique au point de placer celle-ci dans une situation de dépendance. Les démarches de plaintes en vertu de la charte québécoise peuvent être effectuées par un organisme ou une personne qui est témoin de la situation.

Curateur public

Le Curateur public assure la protection des personnes qu'il représente, protège leurs biens et voit au respect de leurs droits. Il supervise et assiste, dans leur administration, les tuteurs et curateurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes.

La protectrice des usagers

La Protectrice des usagers peut recevoir et parfois traiter les signalements provenant de résidences privées. L'intervention doit composer avec la bonne volonté des propriétaires, dans un contexte de négociation et de médiation.

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)

Ce Ministère assure le respect de la réglementation relative à la salubrité et à l'innocuité des aliments pour les résidences de 10 unités et plus. Ce service ne donne pas suite aux plaintes relatives aux menus et à la façon de préparer les aliments.

Municipalités

Une nouvelle disposition législative, adoptée en juin 2002, délègue désormais aux municipalités le pouvoir d'adopter un règlement qui peut établir des normes particulières

de construction et des règles relatives à l'aménagement des résidences pour personnes âgées. Ce nouveau pouvoir accordé aux municipalités est prévu dans la loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal (projet de loi 106) qui ajoute l'article 118.1 à la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme. Par ailleurs, par le nouvel article 120.0.1 de cette loi, introduit par l'article 23 du projet de loi 106, une municipalité doit, avant de délivrer un permis de construction, recevoir une déclaration du propriétaire si l'immeuble qui fait l'objet de la demande de permis est destiné à héberger des personnes âgées.

Par ailleurs, la loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux concernant les résidences privées pour personnes âgées, adoptée le 14 juin 2002, confie aux régies régionales la responsabilité de constituer et de tenir à jour un registre des résidences privées pour personnes âgées. Les renseignements recueillis leur permettront de connaître le nom et l'adresse du propriétaire et de la personne responsable de la résidence, la description physique de la résidence, les installations en place ainsi que les catégories d'âge de la clientèle. Cette déclaration doit être faite la première fois qu'il accueille un résident puis, par la suite, le 1er avril de chaque année.

Ces nouvelles dispositions offrent dorénavant l'assise juridique nécessaire aux municipalités qui souhaitent assujettir ces résidences à un contrôle local et contribuer ainsi à la qualité de vie des aînés. Le caractère volontaire de ces dispositions en limite toutefois la portée.

RÉGIE DU BÂTIMENT

La Régie du bâtiment voit au respect de la réglementation sur la sécurité dans les édifices publics, pour les résidences de 100 unités ou plus. La réglementation précise, entre autres, les normes d'espace et de sécurité-incendie.

Note : La Régie du bâtiment est à explorer la possibilité de réglementer les résidences de 9 unités ou moins au moyen de normes qui leur seraient réservées.

RÉGIE DU LOGEMENT

La Régie du logement a juridiction sur les aspects relatifs au bail et à ses annexes, aux conditions dans le logement, aux avis de départ ainsi qu'aux sommes à verser. La Régie a pour mandat de renseigner les locataires sur leurs droits et obligations résultant d'un bail d'un logement. Elle doit aussi favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires. À noter que la Régie du logement a juridiction même s'il n'y a pas de bail signé; il s'agit alors d'un bail verbal à durée déterminée.

ANNEXE 3

Demande d'intervention dans une ressource privée

DEMANDE D'INTERVENTION DANS UNE RESSOURCE PRIVÉE

❍ Démarche acceptée par la résidence
❍ Démarche refusée par la résidence

Origine de la demande

_____ _____

Nom Prénom

Téléphone _____/_____/_____

Adresse : _____

_____

Lien avec la résidence
Résident ☐
Ami ou proche d'un résident ☐
Travailleur ou ex-travailleur de la résidence ☐
Autres _____

Identification de la résidence

Nom de la résidence _____

Nom du propriétaire _____

Adresse _____

_____

Téléphone _____/_____/_____

Caractéristiques de la clientèle

Nombre de résidents _____

Type de clientèle

Personnes en perte d'autonomie _____

_____

Personnes avec problèmes de santé mentale _____

_____

Autres : _____

Services offerts
Par la résidence à ses résidents
Par le CLSC auprès des usagers de la résidence

Objets de la demande d'intervention

Vérification des faits ou gestes fondant la demande effectuée auprès de :			La demande d'intervention est-elle fondée ?	
Personnes vivant dans la ressource	☐ Oui	☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Personnel du CLSC intervenant dans la ressource	☐ Oui	☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Usagers de la ressource	☐ Oui	☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Autres (spécifier)				
_____	☐ Oui	☐ Non	☐ Oui	☐ Non
_____	☐ Oui	☐ Non	☐ Oui	☐ Non
_____	☐ Oui	☐ Non	☐ Oui	☐ Non
Cette ressource est-elle qualifiée ?	☐ Oui	☐ Non		

Analyse

Recommandations (actions à poser)

Complété par : _____ Date : ____/____/____